



INHA Univ. Hospital OUTCOMES BOOK

# 병원혁신활동

## 01 핵의학과 방사성폐기물(고체+액체) 저감을 위한 개선활동

활동팀명 : Nu Green(핵의학과, 서16병동, 시설팀)

### 활동개요

- 방사선 안전관리 규제 강화 추세 및 의료 피폭에 대한 관심 증가
- 일회용품 사용 증가로 핵의학과 방사성폐기물 증가, 폐기물 처리 관련 업무 증가
- 목표 : 방사성폐기물의 발생량 및 폐기물 처리 관련 업무량 감소

### 혁신활동

- 프로세스 개선
  - 방사성요오드치료실 일회용품 개선을 통한 고체 폐기물 부피 감소
  - 방사성폐기물 전용 배수시설 절수장치 설치를 통한 액체 폐기물 감소
  - 전용 배수시설 방사선 주의 표시 가시성 개선
  - Roll sheet paper 적용으로 오염 린넨류 배출 감량
- 교육 강화
  - (환자) 구체적인 입원 준비물 안내를 통한 폐기물 발생량 감소
  - (환자) 병실 내 교육자료 제공 및 반복 교육 실시
  - (직원) 방사성폐기물 관련 직무 교육 강화

### 개선성과

- 성과지표

구분	활동 전	활동 후	비고
고체 방사성폐기물 발생량	63박스	48박스	24% 감소
액체 방사성폐기물 발생량	56,589리터	37,278리터	34% 감소

- 프로세스 및 환경 개선을 통해 방사선 폐기물 발생량 감소하였음

## 02

# 검사 부서의 고객만족 향상을 위한 의료 서비스디자인 활동

활동팀명 : 시그널(진료운영지원2팀, 서비스혁신팀)

## 활동개요

- 환자경험평가의 중요성이 강조됨
- 검사 부서의 외부고객 만족도 평가결과 및 서비스 개선 활동이 저조함
- 목표 : 외부 고객 만족도 결과 상승 및 서비스 개선 활동 시행

※ 의료 서비스디자인 활동이란?: 디자인적 사고를 활용하여 의료서비스를 개발 및 개선시킴으로써 사용자의 경험을 향상시키는 활동

## 혁신활동

- 의료서비스 디자인 활동
  - 문제점 발견 및 이해관계자 파악
  - 조사 계획서 작성 후 현장 조사 실시
  - 조사내용 분류 후 5단계 WHY 도출
  - 서비스 제안서 작성 및 다빈도 불만사항을 중심으로 한 개선활동 계획
- 고객 서비스 개선 활동
  - One stop 진료여정지도 설치
  - 검사실 별 정보제공(검사 목록 및 소요시간 제공, 검사 예약 알림톡 발송)
  - 검사 대기 공간 정리 및 대기 방법 조정
  - 검사실 업무 협조 사항 공지 및 요청

## 개선성과

- 성과지표

구분	활동 전	활동 후	비고
외부 고객 만족도 조사 점수	76.3점	77.2점	0.9점 향상
고객서비스 개선 전략 활동 달성률	-	93%	목표 80% 이상 달성
검사 부서 직원 의료 서비스 인식도	43%	87%	44% 상승

## 03 생명유지 고위험 장비 사용 시 간호 업무 절차 개선 활동

활동팀명 : 벤트하우스(동17병동)

### 활동개요

- 일반병동 내 인공호흡기 적용 환자 증가함
- 인공호흡기는 생명유지 장치로 안전사고 발생 시 중대한 손상 유발 가능성 있음
- 담당간호사의 전문적인 역할 수행이 필요함
- 목표 : 개인용 인공호흡기 적용 환자의 간호 업무 절차 개선을 통한 환자 안전 강화

### 혁신활동

- 교육 자료 개선
  - 단계별 교육 자료(구성 및 기본 조작, 모드 설정, 알람 설정 및 대처) 제작
  - 알람 발생 시 대처방법
  - 대상별(Tracheal tube, BiPAP 등) 교육 자료 시각화
  - 동영상 제작 및 공지
- 교육 방법 개선
  - 대상별, 단계별 교육
  - 신규간호사 대상 현장교육 실시
  - 인공호흡기 수기술 시행
- 관리
  - 인공호흡기 사용 시 필수 점검사항
  - 알람 설정 기준 마련 및 모니터링
  - 호흡치료기록 전산 개발 진행

### 개선성과

- 성과지표

구분	활동 전	활동 후	비고
인공호흡기 관리 지식	68%	80%	12% 향상
응급대처능력	3.43점	4.91점	21% 향상
인공호흡기 사용 필수 점검사항 누락률	3.06%	0.97%	-

- 교육 프로그램 및 교육 방법 개선을 통해 인공호흡기 관련 지식 및 조작 숙련도가 상승함.

## 04

# 퇴원 후 관리가 필요한 복합 환자의 퇴원가이드북 개발 및 적용

활동팀명 : Smart Home Care Guard(입원외과과, 서11병동, 가정간호사업실)

## 활동개요

- 입원 환자의 고령화 및 중증도 증가로 인해 의료기구 사용 및 간호 요구도 증가 추세임
- 표준화된 교육 프로그램 부재로 인해 퇴원 이후 적절한 관리가 어려우며 간호사의 교육 부담감 증가 및 만족도 저하
- 목표 : 중증환자의 표준화된 퇴원교육자료 개발을 통한 환자 안전 및 간호 만족도 향상

## 혁신활동

- 퇴원환자 교육 현황 파악
- 표준화된 퇴원 가이드북, 동영상 교육자료 개발
  - 개발된 교육자료를 통한 환자 및 돌봄자 교육
- 개발된 교육자료에 대한 돌봄 제공자 지식도 및 만족도 확인
- 개발된 교육자료를 통한 교육 후 간호 만족도 및 문의전화 업무 감소 확인

## 개선성과

- 성과지표

구분	활동 전	활동 후	비고
퇴원 교육 프로그램 적용	-	100%	-
간호 만족도	64.9%	90.5%	25.6% 향상
퇴원 후 자가 관리 문의 건수	13건	5건	61% 향상
돌봄 제공자의 지식도	49.8%	88.2%	38.4% 향상
돌봄 제공자의 만족도	-	92%	목표치 60% 이상 달성

- 퇴원 가이드북 개발을 통한 체계적인 퇴원 교육 실시함
- 교육자 및 돌봄 제공자의 만족도가 향상되었음

## 05 레이저 안전관리 프로그램 적용을 통한 환자 및 직원 안전 증진 활동

활동팀명 : POWERLASER(외래간호팀, 의용공학팀)

### 활동개요

- 인체 내 진단, 수술, 미용 및 치료용 목적의 의료용 레이저 사용이 증가 추세임
- 레이저 안전관리 매뉴얼, 교육자료 미흡으로 환자 및 직원의 안전사고 발생 가능성이 있음
- 목표 : 레이저 안전관리 프로그램 개발 및 적용으로 직원과 환자의 안전 증진

### 혁신활동

- 표준화된 레이저 안전관리 매뉴얼 및 지침서 개발
- 안전사고 예방을 위한 환경 개선 활동(보호장구 착용, 화재 예방, 접근 통제 등)
- 표준화된 레이저 안전관리 교육자료 개발 및 관련 직원 교육
- 표준화된 레이저 안전지침 리플렛 제작 및 환자, 보호자 교육

### 개선성과

- 성과지표

구분	활동 전	활동 후	비고
레이저 안전관리 역량	75.9점	99.2점	23.3점 향상
환자 안전사고 발생 건수	-	0건	-
직원 안전사고 발생 건수	-	0건	-
레이저 안전관리 이행률	-	100%	-

- 안전관리 역량 평가 도구 및 안전관리 프로그램 개발을 통한 표준화된 업무 매뉴얼 구축
- 레이저의 위험성 인지, 대처 능력 향상을 통해 직원과 환자의 안전에 기여

활동팀명 : 짝 잡아 지혈(혈관촬영실)

## 활동개요

- 대퇴동맥 천자 지혈기구가 다양해지면서 그에 대한 정보 부족으로 관련 문의가 증가함
- 지혈기구 관련 교육 미흡으로 인한 환자의 이해력 및 치료 순응도가 저하됨
- 목표 : 지혈기구 관련 표준화된 교육자료 개발 및 교육, 의료진 의사소통 개선을 통한 환자 안전 증진

## 혁신활동

- 지혈기구별 표준 교육자료 제작 및 공지(의료진용)
- 환자 제공용 지혈기구 표준 교육자료 제작 및 교육 시행
- 의료진 간 명확한 정보 제공을 위한 의사소통 절차 개선

## 개선성과

- 성과지표

구분	활동 전	활동 후	비고
지혈기구 교육 환자 만족도	4.0점	4.6점	12% 향상
지혈기구 관련 지식점수	3.7점	8.1점	44% 향상
지혈기구 관련 교육 시행률	7.4%	100%	-

- 의료진 대상 지혈기구별 표준 교육 자료 제작 및 의사소통 절차 개선을 통해 지혈기구 관련 문의가 감소함
- 환자 대상 지혈기구 표준 교육자료 개발 및 적용에 따른 치료 이행률 향상으로 환자 안전 증진을 도모함